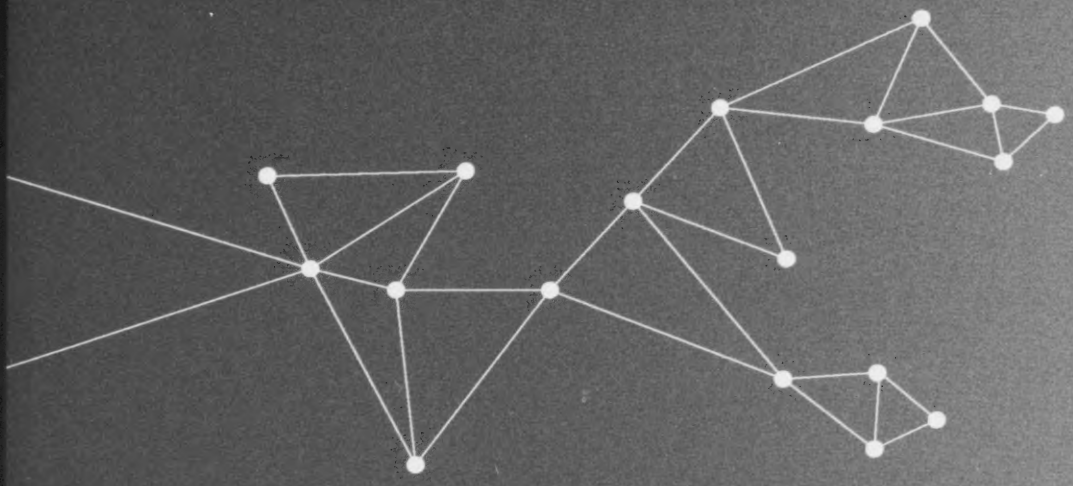
Bureau de la concurrence Canada
Competition Bureau Canada

INSTAURER LA CONFIANCE POUR PROMOUVOIR LA CONCURRENCE SUR LE MARCHÉ

PLAN ANNUEL 2018-2019

Canada



AUTORISATION DE REPRODUCTION

Sauf indication contraire, les renseignements contenus dans la présente publication peuvent être reproduits, en partie ou en entier et par quelque moyen que ce soit, sans frais ou permission supplémentaire du Bureau de la concurrence, tant qu'une diligence raisonnable est exercée en ce qui concerne l'exactitude des renseignements reproduits; le Bureau de la concurrence est désigné comme étant l'institution source; toute reproduction ne représente aucunement une version officielle des renseignements reproduits ni n'a été faite en lien avec le Bureau de la concurrence ou avec l'aval de celui-ci. Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, **veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne** ou écrire à la :

Direction générale des communications et du marketing
Innovation, Sciences et Développement économique Canada
Édifice C.D. Howe
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5
Courriel : ISDE@Canada.ca

Pour obtenir plus de renseignements sur les activités du Bureau de la concurrence
La présente publication ne constitue pas un document juridique. Elle a pour but de fournir de l'information générale et est offerte à titre gracieux. Pour en savoir plus, consultez le texte intégral des lois pertinentes (la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*, la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*), ou communiquez avec le Bureau de la concurrence.

Coordonnées :

Centre des renseignements
Bureau de la concurrence
50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9

Téléphone : 819-997-4282
Numéro sans frais : 1-800-348-5358
ATS (pour les malentendants) : 1-866-694-8389
Télécopieur : 819-997-0324
Site Web : www.bureaudelaconcurrence.gc.ca

On peut obtenir, sur demande, la présente publication en formats de substitution. Veuillez communiquer avec le Centre des renseignements du Bureau de la concurrence aux numéros indiqués ci-dessus.

No de cat. lu54-67/2018F-PDF
ISSN 978-0-660-26482-0

Also available in English under the title
2018-19 Annual Plan: Building Trust to Advance Competition in the Marketplace

MESSAGE DU COMMISSAIRE

Nous avons défini, il y a maintenant trois ans, une vision stratégique pour notre organisation. En travaillant à sa concrétisation, nous avons obtenu d'excellents résultats pour les Canadiens, notamment des dédommagements record aux consommateurs, le soutien de l'innovation dans l'économie numérique, et le renforcement de nos activités de promotion de la concurrence axées sur l'avenir dans des domaines comme les technologies financières.

Mettre l'accent sur l'innovation est essentiel parce que c'est ce qui incite les entreprises à être plus efficaces et plus productives. L'innovation est un facteur dynamisant de la croissance économique et fournit aux consommateurs de meilleurs produits et services. La concurrence alimente cette innovation.

En plus de la concurrence et de l'innovation, la prospérité des marchés repose aussi sur la confiance des consommateurs et des entreprises. Instaurer cette confiance est un aspect essentiel de notre travail et continuera d'être la pierre angulaire de nos efforts en 2018-2019. Ceci comprend non seulement la confiance des Canadiens envers le marché, mais aussi le maintien de la confiance entre le Bureau et la communauté juridique impliquée dans les questions concernant la concurrence ainsi que parmi nos partenaires du gouvernement pour élaborer ou modifier des règlements qui serviront bien les Canadiens pour les générations actuelles et futures.

Au cours de l'année à venir, nous renforcerons cette confiance en traitant les cas qui ont une incidence considérable et directe sur la vie des Canadiens, comme l'enquête en cours sur les allégations de fixation du prix du pain dans le secteur canadien des produits d'épicerie et les allégations de comportement anticoncurrentiel et trompeur dans le secteur de la santé et des sciences biologiques. Nous continuerons à fournir aux consommateurs et aux entreprises des renseignements exacts en temps opportun afin qu'ils puissent prendre les meilleures décisions possible, en mettant en lumière les problèmes émergents de tarification en ligne, par exemple.

La confiance vient aussi d'avoir une vision de ce qui nous attend. Il est d'une importance vitale d'avoir un regard sur les changements qui se profilent à l'horizon. Ceci revêt une importance capitale en ce qui concerne la réglementation : au fur et à mesure que les marchés, les secteurs, les technologies et les modèles d'affaires évoluent, la réglementation doit évoluer pour continuer à favoriser la concurrence et l'innovation.

Dans cette optique, nous continuerons d'explorer des enjeux émergents, notamment en réalisant une étude de marché qui visera à soutenir l'innovation et à se concentrer sur un enjeu important pour tous les Canadiens.

Les partenariats demeureront au cœur de nos efforts. Notre travail, par exemple, dans les domaines de la santé et des sciences biologiques consistera à tirer parti de l'expérience de partenaires internationaux, à renforcer la collaboration avec les organismes de réglementation nationaux et à fournir des orientations à l'industrie pour mieux informer et protéger les Canadiens.

Le présent plan marque une année de transition alors que je termine mon mandat comme commissaire de la concurrence. Ce fut un privilège de servir les Canadiens à ce titre. Je suis très fier du travail que nous avons accompli grâce aux efforts soutenus et au dévouement de nos employés talentueux et passionnés. Notre travail a permis au Bureau de continuer de veiller à ce que les consommateurs et les entreprises prospèrent dans un marché concurrentiel et novateur.

Je tiens à remercier tous les membres de l'équipe du Bureau de la concurrence pour leur travail inlassable et leur dévouement envers notre mission et notre vision au cours des cinq dernières années. Je sais que nous pourrons obtenir cette année encore d'excellents résultats pour les Canadiens.

John Pecman
Commissaire de la concurrence

TABLE DES MATIÈRES

INSTAURER LA CONFIANCE POUR PROMOUVOIR LA CONCURRENCE SUR LE MARCHÉ

La confiance est le fondement d'une économie prospère; elle permet aux consommateurs de faire des choix en toute confiance, aux entreprises d'assumer la concurrence et d'innover en toute liberté, et aux organismes de réglementation de prendre des décisions éclairées et axées sur l'avenir. Les efforts du Bureau de la concurrence du Canada servent à instaurer cette confiance.

POUR EN APPRENDRE DAVANTAGE sur le processus de planification du Bureau, notamment sur la façon dont nous avons élaboré nos priorités, veuillez consulter notre site Web à l'adresse **www.bureaudelaconcurrence.gc.ca**.

NOUS SOMMES LE BUREAU DE LA CONCURRENCE DU CANADA 2

PRIORITÉS EN BREF 5

1. ÉCONOMIE NUMÉRIQUE 6
2. INVESTISSEMENTS DANS LES INFRASTRUCTURES 7
3. PROMOTION DE LA CONFORMITÉ 8
4. SECTEUR DE LA SANTÉ ET DES SCIENCES BIOLOGIQUES 9
5. SENSIBILISATION DES CONSOMMATEURS 10
6. COMMUNICATION TRANSPARENTE 11
7. PROMOTION PROSPECTIVE DE LA CONCURRENCE 12
8. EXPLORATION DES ENJEUX ÉMERGENTS 13
9. DIALOGUE ET PARTENARIATS 14
10. COLLABORATION INTERNATIONALE 15
11. EXCELLENCE ORGANISATIONNELLE 16
12. REDDITION DE COMPTES 18

NOUS SOMMES LE BUREAU DE LA CONCURRENCE DU CANADA

NOS RESPONSABILITÉS

Sous la direction du commissaire de la concurrence, le Bureau de la concurrence (Bureau) assure et contrôle l'application de la *Loi sur la concurrence*, de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires), de la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et de la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux* (collectivement appelées « les lois »).

NOTRE VISION

Faire partie des principaux organismes responsables de la concurrence dans le monde; être un organisme ouvert, transparent et coopératif, qui assure l'application ferme de la loi et qui fait la promotion de la concurrence pour offrir aux Canadiens les avantages d'un marché concurrentiel et innovateur.

NOTRE MISSION

Afin de promouvoir et de protéger la concurrence au profit des Canadiens, le Bureau de la concurrence administrera et appliquera les lois avec équité et prévisibilité afin :

- de prévenir et de dissuader les pratiques commerciales anticoncurrentielles et trompeuses;
- d'examiner les fusions pour veiller à ce qu'elles ne nuisent pas à la concurrence;
- d'habiliter les consommateurs et les entreprises.

NOTRE MÉTHODE DE TRAVAIL

PROMOTION DE LA CONCURRENCE	SENSIBILISATION	APPLICATION DE LA LOI
CONSEILS AUX GOUVERNEMENTS	RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	FACILITER LA CONFORMITÉ VOLONTAIRE
ÉTUDES DE MARCHÉ	ORIENTATION OFFICIELLE	PROCÉDURES CONTESTÉES
INTERVENTIONS EN MATIÈRE DE RÉGLEMENTATION	MESSAGES PRÉCIS	RÉSOLUTIONS CONSENSUELLES

NOTRE STRUCTURE

L'administration centrale du Bureau se trouve à Gatineau, au Québec, et les bureaux régionaux sont situés à Montréal, Toronto et Vancouver.

Directions générales responsables de la mise en application de la loi

Direction générale des cartels et des pratiques commerciales trompeuses

- Direction des cartels
- Direction des pratiques commerciales trompeuses

Direction générale des fusions et des pratiques monopolistiques

- Direction des fusions
- Direction des pratiques monopolistiques

Directions générales de soutien à la mise en application de la loi

Direction générale de la promotion de la concurrence

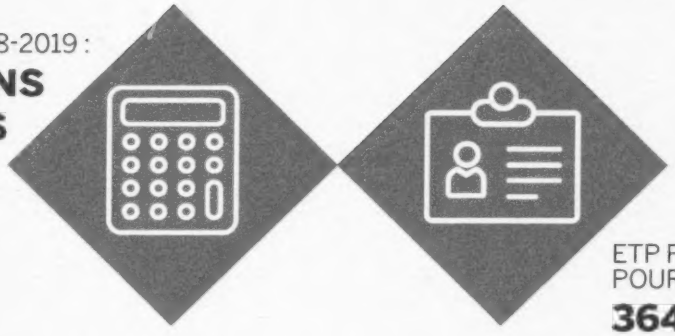
- Direction de l'analyse économique
- Direction des affaires internationales
- Direction de la politique, de la planification et de la promotion
- Direction des affaires publiques et de la sensibilisation
- Unité de la conformité

Direction générale des services corporatifs

- Direction des services de mise en application
- Direction des finances, de l'administration et de la gestion de l'information
- Direction de la gestion des talents et du développement

BUDGET ET EMPLOYÉS

BUDGET POUR 2018-2019 :
52,5 MILLIONS DE DOLLARS



ETP PRÉVUS[1] POUR 2018-2019 :
364

1 Employés équivalents temps plein.

PRIORITÉS EN BREF

POUR 2018-2019

PRIORITÉS EN BREF

ACCROÎTRE LE RESPECT DES LOIS

Renforcer la confiance et appuyer la concurrence et l'innovation au sein de l'économie numérique par l'administration et l'application de nos lois

Protéger les investissements fédéraux dans les infrastructures en faisant montre de vigilance dans les activités de détection, de prévention et d'application de la loi visant les pratiques de truquage des offres et de fixation des prix

Promouvoir le respect de la *Loi sur la concurrence* et la mise en place de programmes de conformité crédibles et efficaces

Nouveau – Appuyer la concurrence et l'innovation dans le secteur de la santé et des sciences biologiques

DONNER DU POUVOIR AUX CANADIENS

Nouveau – S'assurer que les consommateurs et les entreprises obtiennent des renseignements utiles et opportuns qui leur permettront de prendre des décisions éclairées

PROMOUVOIR LA CONCURRENCE

Nouveau – Rendre l'application de la loi et la promotion des intérêts plus transparents par l'entremise d'une communication accrue de nos politiques

Nouveau – Faire la promotion d'une approche favorisant la concurrence et ouverte à l'innovation à l'égard de la réglementation

Nouveau – Examiner les tendances et les nouveaux enjeux du point de vue de la concurrence et définir notre approche en matière d'application de la loi

COLLABORER AVEC NOS PARTENAIRES

Nouveau – Favoriser le dialogue sur la politique de la concurrence et continuer de renforcer et d'établir des partenariats au pays

Nouveau – Renforcer la collaboration entre les partenaires internationaux pour lutter contre les activités anticoncurrentielles transfrontalières et promouvoir des politiques saines en matière de concurrence à l'échelle internationale

FAVORISER L'EXCELLENCE

Nouveau – Maintenir en poste un effectif à rendement élevé grâce à notre stratégie de gestion des talents et en faisant la promotion d'un milieu de travail sain axé sur le soutien à la santé mentale, la civilité et le respect, ainsi que sur l'instauration d'un environnement de travail propice à la diversité et à l'inclusion

Mettre en œuvre notre culture de mesure du rendement

Les consommateurs et les entreprises peuvent faire confiance à un marché où tout le monde respecte les règles établies.

1. ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

Continuer de renforcer la confiance et d'appuyer la concurrence et l'innovation au sein de l'économie numérique par l'administration et l'application de nos lois

POURQUOI C'EST IMPORTANT

L'économie numérique est en train de changer la façon dont les Canadiens travaillent, vivent et interagissent entre eux, tout en apportant de nouvelles possibilités pour stimuler l'économie, pour attirer des investissements et pour créer les emplois de l'avenir. Grâce à des initiatives comme la Supergrappe des technologies numériques (en anglais seulement), le gouvernement fédéral s'efforce de veiller à ce que le Canada soit bien placé pour tirer parti de ces possibilités. Au Bureau, nous ferons notre part en continuant d'administrer et d'appliquer nos lois de manière à promouvoir la concurrence et l'innovation, tout en anticipant de nouvelles formes de comportement anticoncurrentiel et en luttant contre celles-ci afin de renforcer la confiance des consommateurs dans l'économie numérique.

Forts de certains gains importants réalisés cette année dans les cas portant sur les pratiques commerciales trompeuses dans les secteurs de la location de voitures et de la vente au détail en ligne, nous continuerons de privilégier les cas à incidence élevée et axés sur les consommateurs et nous reporterons 49 cas en cours liés à l'économie numérique à l'année prochaine. Nous travaillerons également à renforcer notre capacité d'application de la loi numérique pour mieux comprendre et protéger les Canadiens contre les technologies nouvelles et celles en évolution susceptibles d'entraver la concurrence et l'innovation, comme les algorithmes de tarification et les technologies de la chaîne de blocs.

L'un des engagements que nous avons pris à l'appui de cette priorité est de créer un nouveau rôle d'agent en chef responsable des lois relatives à l'économie numérique au sein de notre organisation afin de renforcer les connaissances et les capacités dans ce domaine.

ENGAGEMENTS

- ***Nouveau*** – Renforcer les capacités en matière de respect des lois au sein de la communauté numérique en tenant compte de l'évolution rapide de l'économie numérique et des risques de plus en plus grands d'avoir à composer avec des comportements anticoncurrentiels qui pourraient ne pas être facilement détectés par les méthodes habituelles.
- Accorder la priorité aux enquêtes à fortes répercussions et axées sur les consommateurs qui touchent l'économie numérique, comme les pratiques de prix partiels.

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- ✔ Commencer 10 enquêtes sur l'économie numérique
- ✔ Conclure 5 enquêtes sur l'économie

2. INVESTISSEMENTS DANS LES INFRASTRUCTURES

Continuer de protéger les investissements du gouvernement dans les projets d'infrastructure en faisant montre de vigilance dans nos activités de détection, de prévention et d'application de la loi visant les pratiques de truquage des offres et de fixation des prix

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Les investissements dans les infrastructures améliorent les collectivités canadiennes, en rendant le transport en commun plus efficace et les villes plus propres. Lorsque les entreprises s'entendent pour truquer des offres ou fixer des prix, non seulement ces avantages sont supprimés, mais cela nuit aussi à l'économie et peut imposer des coûts importants aux contribuables canadiens. Alors que le gouvernement du Canada continue de renforcer les collectivités partout au pays en investissant dans les infrastructures, nous, au Bureau, sommes résolus à protéger ces investissements.

Misant sur le succès de nos enquêtes sur le truquage des offres dans le secteur de la construction, nous continuerons de prioriser les cas à incidence élevée au cours de la prochaine année. L'année dernière, nous avons sollicité les membres du public en lançant la Ligne antifraude pour les contrats fédéraux, afin qu'ils puissent signaler les cas de fraude, de collusion ou de corruption touchant les contrats du gouvernement fédéral. Nous avons également travaillé à améliorer nos outils en entreprenant des révisions à nos programmes d'immunité et de clémence, notre meilleure arme pour lutter contre les ententes criminelles anticoncurrentielles, tout en renforçant la transparence et la prévisibilité, à la lumière des développements juridiques et politiques. En 2018-2019, nous continuerons d'améliorer nos outils, tirant parti de nos programmes d'immunité et de clémence à jour et utilisant des techniques avancées de collecte d'information, comme des algorithmes de filtrage des données.

ENGAGEMENTS

- Accorder la priorité aux enquêtes à fortes répercussions qui touchent les infrastructures municipales, provinciales et fédérales.
- Miser sur les programmes d'immunité et de clémence mis à jour et travailler à l'efficacité des outils de détection et de cueillette de renseignements (p. ex. ligne de dénonciation et méthodes de détection des activités de truquage des offres).

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- ✔ Publication des programmes définitifs d'immunité et de clémence sur le site Web du Bureau d'ici juin 2018
- ✔ Mener 10 activités promotionnelles à l'appui de la Ligne antifraude pour les contrats fédéraux.

3. PROMOTION DE LA CONFORMITÉ

Continuer de promouvoir le respect de la *Loi sur la concurrence* et la mise en place de programmes de conformité crédibles et efficaces

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Les entreprises bien informées qui élaborent activement des programmes de conformité d'entreprise crédibles et efficaces aident à prévenir les comportements anticoncurrentiels avant qu'ils ne surviennent. Cela est bénéfique pour les entreprises, les consommateurs et l'économie, c'est pourquoi nous nous sommes engagés à adopter une approche proactive afin de prévenir les comportements anticoncurrentiels.

La sensibilisation a joué un grand rôle au cours de la dernière année, nos équipes ayant fourni des présentations sur la conformité dans chaque province et territoire – plus de 30 au total. En 2018-2019, nous continuerons de promouvoir la conformité à la *Loi sur la concurrence* et d'encourager les entreprises à adopter des programmes de conformité qui contribuent à une économie saine et innovatrice dans laquelle les Canadiens peuvent avoir confiance. Plus précisément, nous continuerons de privilégier les petites et moyennes entreprises, qui représentent 99,7 %[2] de toutes les entreprises au Canada, mais qui ne disposent pas généralement des ressources nécessaires pour adopter des programmes de conformité. Nous offrirons également une sensibilisation ciblée aux autorités responsables des marchés publics, qui pourront alors promouvoir la conformité auprès de leurs intervenants et nous fournir des renseignements sur les activités observées sur leurs marchés respectifs.

ENGAGEMENTS

- Fournir des présentations de sensibilisation et promouvoir les pratiques exemplaires auprès de la communauté des marchés publics (organismes fédéraux, provinciaux et municipaux).
- Centrer les activités de promotion de la conformité et de collaboration sur les petites et moyennes entreprises, les juristes d'entreprise et les associations commerciales à l'échelle du pays.

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- ✔ Fournir 15 présentations sur le truquage d'offres aux communautés de pratique et aux organismes responsables de l'approvisionnement
- ✔ Fournir 15 présentations sur la conformité aux petites et moyennes entreprises, aux conseillers juridiques internes ou aux associations commerciales « parapluie »

2 Innovation, Sciences et Développement économique Canada, Direction générale de la petite entreprise. (Juin 2016) *Principales statistiques relatives aux petites entreprises*. https://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/vwapj/PSRPE-KSBS_Juin-June_2016_fra-V3.pdf/$file/PSRPE-KSBS_Juin-June_2016_fra-V3.pdf

4. SECTEUR DE LA SANTÉ ET DES SCIENCES BIOLOGIQUES

Appuyer la concurrence et l'innovation dans le secteur de la santé et des sciences biologiques

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Le secteur de la santé et des sciences biologiques touche tous les Canadiens, que ce soit par l'accès à des médicaments d'ordonnance, à des soins de santé abordables ou à des innovations qui leur permettent de vivre plus longtemps en meilleure santé. L'industrie pharmaceutique compte notamment parmi les industries les plus innovantes et évolue rapidement au pays. En 2017, la valeur de la production de produits pharmaceutiques au Canada a atteint 9,6 milliards de dollars, en hausse de 31 % par rapport à cinq ans plus tôt seulement[3]. Compte tenu de son importance publique, de son rythme d'évolution rapide et de la taille de l'industrie, nous continuerons de poursuivre les allégations de comportement anticoncurrentiel qui pourraient survenir.

Notre priorité en 2018-2019 est d'assurer la concurrence et l'innovation dans le secteur de la santé et des sciences biologiques. Nous tirerons parti de l'expertise des homologues internationaux qui appliquent déjà activement les lois sur la concurrence dans ce secteur et continuerons de renforcer la collaboration avec des partenaires nationaux comme le Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés et Santé Canada, pour élargir notre portée et promouvoir l'échange d'information. Nous établirons également des critères pour les types d'allégations fausses, trompeuses ou frauduleuses liées à la santé et au rendement qui seront pris en considération pour des mesures d'application potentielles. En outre, nous participerons, dans la mesure du possible, à des opérations d'application de la loi et à d'autres efforts conjoints d'éducation publique avec nos homologues internationaux en vue de protéger les consommateurs contre les pratiques commerciales trompeuses.

ENGAGEMENTS

- ***Nouveau*** – Travailler en collaboration avec d'autres organismes internationaux et miser sur l'expérience de ceux-ci pour favoriser le respect de la loi dans le secteur de la santé et des sciences biologiques.
- ***Nouveau*** – Améliorer la collaboration et le dialogue avec les chargés de la réglementation en santé provinciaux et fédéraux afin d'approfondir la portée, d'accroître la sensibilisation et de favoriser l'échange d'information.
- ***Nouveau*** – Donner des directives à l'industrie, selon le cas, à l'aide d'un éventail d'outils (p. ex. documents d'orientation, tables rondes, etc.).

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- ✔ Tenir 7 réunions avec des agences et des organismes de réglementation nationaux et internationaux
- ✔ Conclure 1 accord avec des agences nationales ou internationales ou des organismes de réglementation
- ✔ Publier 2 documents d'orientation

3 Statistique Canada. Tableau 304-0014 - Stocks, ventes, commandes et rapport des stocks sur les ventes pour les industries manufacturières, selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), Canada, mensuel (dollars sauf indication contraire)

La meilleure façon d'établir la confiance est de donner aux Canadiens le pouvoir de prendre eux-mêmes des décisions éclairées.

5. SENSIBILISATION DES CONSOMMATEURS

S'assurer que les consommateurs et les entreprises obtiennent des renseignements utiles et opportuns qui leur permettront de prendre des décisions éclairées

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Les pratiques commerciales trompeuses et la fraude coûtent cher à tout le monde. Les pratiques commerciales trompeuses nuisent à la croissance économique en érodant la confiance des consommateurs et en nuisant aux entreprises honnêtes. De janvier 2014 à décembre 2017 seulement, les Canadiens ont perdu plus de 405 millions de dollars à cause des fraudeurs[4].

Au Bureau, nous croyons que savoir, c'est avoir le pouvoir. Nous nous engageons à fournir aux consommateurs et aux entreprises des renseignements utiles et opportuns qui leur permettront de prendre des décisions éclairées. En 2018-2019, nous continuerons d'accroître notre engagement auprès du public et notre présence sur les médias sociaux, et ce, grâce à des initiatives comme notre campagne annuelle du Mois de la prévention de la fraude et à nos alertes destinées aux consommateurs et aux entreprises. Pour ce faire, nous tirerons parti de nos partenariats et nous explorerons de nouvelles façons d'informer les Canadiens en temps opportun au sujet des pratiques commerciales trompeuses existantes et émergentes.

Nous ferons une étude pour aider les Canadiens à mieux comprendre les pratiques de tarification numérique, y compris les nouvelles techniques d'établissement des prix. Pour aider à renforcer la confiance des consommateurs dans l'économie numérique, nous devons nous assurer que les pratiques de tarification numérique soient équitables et transparentes. L'étude aidera à résoudre ce problème en fournissant aux consommateurs des renseignements en temps opportuns, pertinents et précis qui les aideront à prendre des décisions plus éclairées et à effectuer des transactions avec plus de confiance lors de leurs achats en ligne.

ENGAGEMENTS

- ***Nouveau*** – Lancer une étude qui aidera les Canadiens à comprendre les nouvelles pratiques d'établissement des prix dans l'économie numérique et leur incidence sur la concurrence.
- Tenir les Canadiens au courant des nouveaux comportements trompeurs d'intérêt et se servir des partenariats pour transmettre, en temps opportun, nos messages sur les pratiques commerciales trompeuses à la population canadienne.
- Utiliser des campagnes de sensibilisation du public comme le Mois de la prévention de la fraude pour protéger les Canadiens en les aidant à détecter, à contrer et à signaler les cas de fraude.

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- Publier 12 alertes destinées aux consommateurs ou aux entreprises
- Augmenter la portée de la campagne du Mois de la prévention de la fraude sur Twitter de 5 %
- Augmenter de 10 % le nombre de partenaires appuyant et communiquant des messages sur la prévention de la fraude
- Lancer un appel d'information pour l'étude des pratiques de tarification numérique à l'été 2018

4 Bureau de la concurrence. (Février 2018). *Faits sur la fraude — Détecter, contrer et signaler la fraude* http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/04334.html

Avec des informations fiables, les organismes de réglementation peuvent créer des conditions de concurrence qui stimulent l'innovation.

6. COMMUNICATION TRANSPARENTE

Faire connaître les politiques du Bureau en vue d'encourager davantage la transparence entourant l'application de la loi et la promotion de la concurrence

POURQUOI C'EST IMPORTANT

La transparence est essentielle pour renforcer la confiance. Elle instaure la confiance, accroît la sensibilisation et assure la responsabilisation. En tant qu'organisation, nous sommes résolus à améliorer notre propre transparence organisationnelle.

En 2018-2019, nous prévoyons y parvenir grâce à une communication plus efficace de nos politiques, à la publication de nouveaux documents d'orientation (notamment les lignes directrices révisées sur l'abus de position dominante, un bulletin d'information sur les études de marché et un nouveau volume du *Recueil des pratiques commerciales trompeuses*), et en misant sur le succès de notre campagne sur les médias sociaux au cours de la dernière année avec la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie sur les médias sociaux.

ENGAGEMENTS

- ***Nouveau*** – À la lumière des décisions clés du Tribunal de la concurrence et d'une plus grande expérience de l'application de la loi, publier des lignes directrices révisées sur l'abus de position dominante afin de clarifier notre approche relative aux cas d'abus de position dominante.
- ***Nouveau*** – Accroître la transparence de notre approche des études de marché, en publiant un bulletin d'information sur les études de marché.
- ***Nouveau*** – Accroître la communication et la transparence en donnant des directives et des conseils sur des questions toujours d'actualité dans le domaine de la publicité et du marketing.
- ***Nouveau*** – Élargir notre portée en mettant en œuvre une stratégie sur les médias sociaux.

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- ✔ Publication de lignes directrices révisées sur l'abus de position dominante d'ici juillet 2018
- ✔ Publication d'un bulletin d'information préliminaire sur les études de marché d'ici juillet 2018
- ✔ Publication d'un nouveau volume du Recueil de pratiques commerciales trompeuses d'ici juillet 2018
- ✔ Augmentation de la participation sur les médias sociaux et des abonnés sur les médias sociaux de 10 %

7. PROMOTION PROSPECTIVE DE LA CONCURRENCE

Inciter les organismes de réglementation et décideurs à adopter une approche de réglementation favorisant la concurrence et l'innovation

POURQUOI C'EST IMPORTANT

L'innovation stimule la croissance économique. Le gouvernement fédéral vise à faire du Canada un chef de file mondial en matière d'innovation. Cependant, des règlements inutiles et trop restrictifs peuvent entraver la concurrence et l'innovation, d'où l'importance pour le Canada de créer un environnement réglementaire qui appuie et favorise la concurrence et l'innovation. C'est pourquoi nous incitons les organismes de réglementation et les décideurs à adopter une approche de réglementation favorisant la concurrence et l'innovation.

L'année dernière, nous avons publié une étude de marché sur les nouvelles technologies financières et avons effectué des recommandations aux organismes de réglementation et aux décideurs sur la meilleure façon de promouvoir la concurrence et l'innovation dans le secteur des technologies financières (FinTech). Forts du succès de cette étude de marché, nous continuerons à promouvoir la concurrence dans ce secteur et à poursuivre la conversation. Dans l'année à venir, nous entreprendrons également une nouvelle étude de marché visant à soutenir l'innovation et à se concentrer sur un enjeu important pour tous les Canadiens.

Afin de nous assurer que notre travail de promotion de la concurrence a le plus d'impact sur les consommateurs et l'économie, nous adopterons une approche faisant appel à une évaluation plus systématique et factuelle des domaines où nos efforts auront vraisemblablement le plus d'impact et profiteront le plus aux Canadiens. Cette approche inclura l'utilisation de l'analyse environnementale pour aider à identifier les problèmes émergents, tant au pays qu'à l'étranger, ainsi que le renforcement de notre engagement des parties prenantes pour mieux comprendre les défis auxquels sont confrontés les gens et les entreprises à travers le Canada.

ENGAGEMENTS

- ***Nouveau*** – Utiliser un large éventail d'outils de promotion de la concurrence, y compris une étude de marché, pour encourager la concurrence et l'innovation.
- Continuer d'encourager l'innovation basée sur la technologie dans le secteur des services financiers par des activités de promotion des intérêts.

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- Publier un avis d'étude de marché en mai 2018, suivi de consultations
- Fournir 4 représentations devant les organismes de réglementation
- Mener 20 autres interventions de promotion de la concurrence
- Mener 10 interventions de promotion de la concurrence axées sur les technologies financières

8. EXPLORATION DES ENJEUX ÉMERGENTS

Examiner les tendances et les nouveaux enjeux du point de vue de la concurrence et définir l'approche du Bureau pour les aspects touchant à l'application de la loi

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Les marchés changent constamment. Ceux qui demeurent à l'affût des changements sont les mieux préparés pour en tirer profit, en vue de parvenir à une meilleure croissance et de créer des emplois de meilleure qualité.

L'année dernière, nous avons publié un livre blanc explorant les principaux défis liés à la concurrence inhérents aux mégadonnées. En 2018-2019, nous poursuivrons notre approche proactive en publiant un livre blanc sur les gains en efficience dans le cadre des fusions, en examinant la question du point de vue de la concurrence et en articulant notre approche axée sur l'innovation en matière d'application de la loi.

Les revendications de gains en efficience revêtent une plus grande importance dans les examens des fusions au Canada, à la suite de la jurisprudence récente de la Cour suprême du Canada. Cependant, d'autres organismes antitrust dans d'autres territoires de compétence ont souvent noté l'incapacité des entreprises à réaliser les synergies prévues après la fusion. Notre nouveau livre blanc visera à examiner les gains en efficience qui ont été réalisés, ou non, à la suite de fusions antérieures, dans le but de susciter des discussions, de promouvoir l'innovation et d'éclairer l'application de la loi en matière de fusions.

ENGAGEMENTS

- ***Nouveau*** – Favoriser l'application de la loi en matière de concurrence en approfondissant la réflexion et la compréhension relativement à un nouvel enjeu qui concerne la concurrence et l'innovation.
- ***Nouveau*** – Favoriser les discussions et l'application de la loi en matière de fusions en réalisant une étude axée sur les gains en efficience.

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- ✔ Publication d'un livre blanc sur les gains en efficience dans le cadre des fusions en 2018

Favoriser la confiance avec nos partenaires nationaux et internationaux nous permet de coopérer, de collaborer et d'assurer la concurrence au-delà des frontières.

9. DIALOGUE ET PARTENARIATS

Favoriser le dialogue sur la politique de la concurrence et continuer de renforcer et d'établir des partenariats au pays

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Pour faire mieux, il faut commencer par travailler de façon concertée, en établissant et en exploitant de solides partenariats de collaboration profitables pour toutes les parties afin d'accroître la sensibilisation et de faire avancer des discussions importantes. Au cours de l'année à venir, nous continuerons d'encourager ce type de dialogue sur la politique de la concurrence et de renforcer et resserrer nos liens avec nos partenaires nationaux, tout en optimisant nos ressources, en échangeant l'information et les meilleures pratiques, en augmentant la sensibilisation et en faisant respecter la loi sur la concurrence.

Nous élargirons notre réseau de partenaires en travaillant en collaboration avec des intervenants du milieu universitaire et d'autres organismes gouvernementaux. Dans le cadre d'un nouvel engagement, nous allons également renforcer la collaboration et accroître la transparence avec l'Association du Barreau canadien, en menant, par exemple, des consultations sur des sujets comme les normes de service pour les fusions et les frais de service.

ENGAGEMENTS

- ***Nouveau*** – Continuer à fournir un leadership éclairé et échanger notre savoir-faire et nos connaissances en matière de concurrence avec les divers ordres du gouvernement, les organismes de réglementation du secteur, les entreprises et les consommateurs.
- ***Nouveau*** – Renforcer la collaboration et accroître la transparence avec l'Association du Barreau canadien, en menant notamment des consultations sur des sujets comme les normes de service en matière de fusion et les frais de service, ainsi que les demandes de renseignements supplémentaires.
- Établir et renforcer des liens avec des intervenants au pays, notamment des intervenants du milieu universitaire et d'autres organismes gouvernementaux, en vue d'étoffer et de faire progresser la politique de la concurrence.

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- Tenir 5 réunions bilatérales avec d'autres organismes gouvernementaux
- Tenir 5 réunions avec de nouvelles parties prenantes

10. COLLABORATION INTERNATIONALE

Favoriser la collaboration et la prévenance avec nos partenaires internationaux pour poursuivre la promotion des marchés concurrentiels et les protéger, lutter contre les activités anticoncurrentielles transfrontalières et promouvoir l'adoption de saines politiques sur la concurrence à l'échelle internationale

POURQUOI C'EST IMPORTANT

La collaboration internationale permet d'engager un dialogue ouvert pour répondre aux préoccupations, établir un consensus et mettre en commun les connaissances et les meilleures pratiques. En renforçant la collaboration et la courtoisie avec nos partenaires internationaux, nous continuerons à protéger le marché concurrentiel du Canada, à lutter contre les activités anticoncurrentielles transfrontalières et à promouvoir des politiques saines en matière de concurrence à l'échelle internationale.

Nous avons été très actifs au sein de la communauté internationale l'année dernière et nous tirerons profit de cette dynamique. Après le succès du 14e atelier annuel sur les cartels du Réseau international de la concurrence (RIC) que nous avons organisé en 2017, nous continuerons à remplir notre rôle de chef de file au sein du RIC en tant que coprésidents du Groupe de travail sur l'efficacité des organismes. Comme nous l'avons fait par le passé, nous participerons à des activités de renforcement des capacités afin d'échanger des connaissances avec nos homologues internationaux, et nous défendrons la concurrence dans les accords de libre-échange du Canada.

ENGAGEMENTS

- ***Nouveau*** – Faire la promotion de dispositions solides en matière de politique de la concurrence dans les accords de libre-échange du Canada qui reflètent les principes d'équité en matière de procédure, de transparence et de non-discrimination.
- Continuer de développer des relations avec nos homologues internationaux ayant une importance économique pour le Canada et faciliter la coopération en matière d'application de la loi au moyen de contacts, de réunions et d'échanges de personnel sur une base régulière.
- Continuer à remplir les rôles de chef de file dans des forums internationaux comme le RIC, l'Organisation de coopération et de développement économiques et le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs afin de promouvoir les pratiques exemplaires au niveau international et de continuer à coprésider le Groupe de travail sur l'efficacité des organismes du RIC.
- Élargir et approfondir les réseaux internationaux pour appuyer et faciliter la coopération en matière d'application de la loi au moyen d'initiatives de renforcement des capacités.

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- ✔ Participer à 2 initiatives de renforcement des capacités
- ✔ Effectuer 2 échanges de personnel avec des homologues internationaux
- ✔ Signer 2 instruments de coopération
- ✔ Assister à 9 séminaires ou ateliers ou les organiser

En poursuivant l'excellence et en étant responsables de notre rendement, nous méritons la confiance de nos intervenants et de tous les Canadiens.

11. EXCELLENCE ORGANISATIONNELLE

Maintenir en poste un effectif à rendement élevé en poursuivant la mise en œuvre de la Stratégie de gestion des talents du Bureau et la promotion d'un environnement de travail respectueux, diversifié, sain et inclusif

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Appuyer un effectif sain, diversifié et performant permet au Bureau de réaliser son plein potentiel. Investir dans notre personnel est essentiel pour remplir notre mandat et améliorer le bien-être, la motivation et le rendement.

La mise en œuvre continue de notre stratégie de gestion des talents est essentielle pour nous assurer que nous avons les effectifs dont nous avons besoin maintenant et à l'avenir. Au cours de l'année écoulée, nous nous sommes concentrés sur le développement et la croissance de nos effectifs en améliorant la gestion du rendement et des talents, la formation et l'accès aux possibilités d'apprentissage et en favorisant la mobilité afin de nous assurer d'avoir un effectif bien équilibré, capable de relever les défis émergents. Nous nous appuierons sur ces efforts en 2018-2019 ainsi que sur une formation ciblée pour répondre aux besoins particuliers en matière de perfectionnement et d'apprentissage de nos employés afin de remplir notre mandat.

La santé mentale et le bien-être sont importants pour tous les Canadiens, étant donné qu'une personne sur cinq souffrira d'une forme de maladie mentale au cours de sa vie[5]. En 2017-2018, nous avons activement fait la promotion de la sensibilisation et de la mobilisation envers les problèmes de santé mentale grâce à notre Réseau de mieux-être en milieu de travail et à des campagnes comme « Je ne me reconnais pas ». À l'avenir, nous appuierons d'autres campagnes et activités de sensibilisation pour les employés et les gestionnaires qui favorisent le bien-être au travail. Les principaux thèmes à traiter comprennent la courtoisie, la prévention du harcèlement et les conditions de travail flexibles.

5 Association canadienne pour la santé mentale. (2016). Information rapide : La santé mentale/la maladie mentale. https://cmha.ca/fr/propos-de-l-acsm/information-rapide-la-sante-mentale-la-maladie-mentale

Enfin, dans le cadre de notre engagement envers la diversité et l'inclusion, nous explorerons de nouvelles approches de recrutement et de sensibilisation afin d'assurer un effectif diversifié et inclusif qui renforcera notre capacité à mener nos vastes activités de promotion des intérêts, de sensibilisation et d'application de la loi.

ENGAGEMENTS

- Veiller à ce que les employés du Bureau possèdent les compétences et la formation nécessaires pour réaliser efficacement notre mandat et suivre le rythme d'une économie de plus en plus complexe qui évolue très rapidement.
- Poursuivre les activités visant à améliorer et à encourager le bien-être au travail au Bureau.
- Poursuivre les activités visant à diversifier et ànouveler l'effectif du Bureau grâce à une sensibilisation accrue et à une formation liée à la diversité et à l'inclusivité ainsi qu'à l'utilisation des deux langues officielles.

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- Offrir 80 séances de formation ou d'information, 15 séances individuelles de formation en leadership, 10 cours individuels de formation en langue seconde et 40 cours de formation en langue seconde en groupe
- Réaliser une activité liée au bien-être au travail par mois
- Réaliser 25 activités liées à la diversité et à l'inclusivité
- Élaborer et déployer partiellement un programme de formation des enquêteurs criminels pour les agents de la Direction générale des cartels et des pratiques commerciales trompeuses d'ici juillet 2018

12. REDDITION DE COMPTES

Poursuivre la mise en place d'une culture de mesure du rendement au Bureau et se servir de la mesure du rendement pour mieux planifier notre travail, évaluer les résultats que nous avons obtenus, interpréter notre réussite organisationnelle et cibler les domaines où il y a place à l'apprentissage et à l'amélioration

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Notre but ultime est d'aider les Canadiens. La mesure de notre efficacité nous permet de prendre de meilleures décisions et de nous concentrer sur ce qui importe le plus. L'institutionnalisation des mesures du rendement nous permet d'améliorer notre efficacité, de nous aligner sur nos objectifs stratégiques, de fournir des points de repère clés et de faciliter une répartition efficiente des ressources.

En 2018-2019, nous continuerons de favoriser une culture de mesure du rendement au sein de notre organisation afin de mieux planifier notre travail et de chercher des occasions d'apprendre et de nous améliorer. Nous élaborerons un cadre de mesure du rendement, en partie en travaillant en collaboration avec des partenaires externes pour obtenir des données qui démontrent notre incidence sur la concurrence, sur les prix et sur les règlements favorables à la concurrence.

Nous commencerons également à élaborer des sondages afin de recueillir les points de vue des intervenants sur la sensibilisation, l'engagement et les changements de comportement liés aux problèmes de concurrence afin de garantir que notre travail répond aux priorités et aux préoccupations des Canadiens.

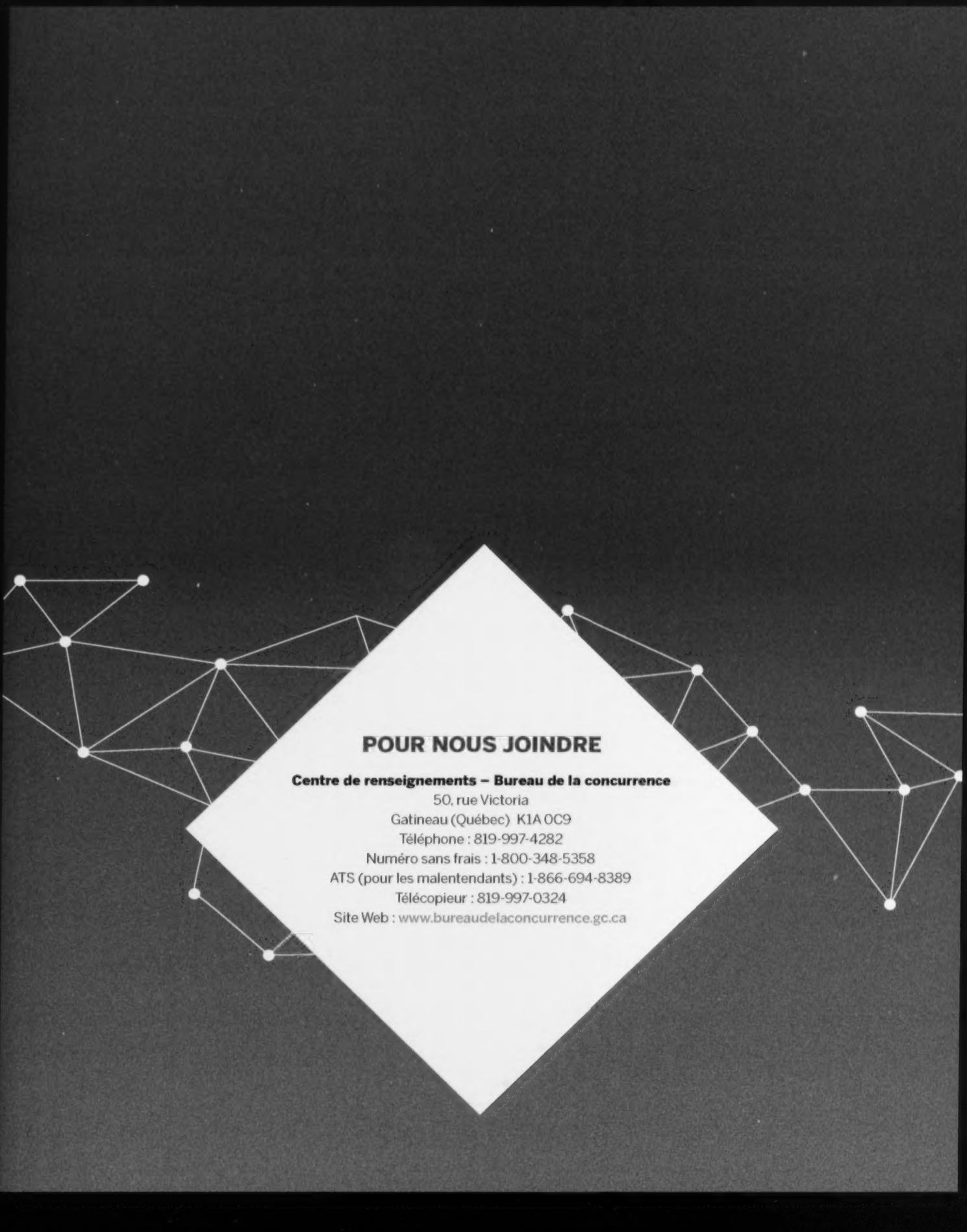
ENGAGEMENTS

- ***Nouveau*** – Établir une unité de mesure du rendement pour soutenir le développement de notre cadre de mesure du rendement.
- ***Nouveau*** – Travailler avec un ou des partenaires externes en vue d'obtenir les données requises pour appuyer la démonstration de l'incidence du Bureau sur la concurrence, les prix et les règlements favorisant le jeu de la concurrence.
- ***Nouveau*** – Amorcer la production de sondages visant à connaître le point de vue des intervenants quant à la sensibilisation, à la mobilisation et au changement dans les comportements.

MESURE DU SUCCÈS

Certains des objectifs que nous utiliserons pour suivre et mesurer notre rendement :

- Créer une unité de mesure du rendement avec des objectifs de travail définis pour une période d'essai d'un an débutant en avril 2018
- Fournir au moins 2 séances de formation interne sur l'utilisation et les avantages de la mesure du rendement



POUR NOUS JOINDRE

Centre de renseignements – Bureau de la concurrence
50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9
Téléphone : 819-997-4282
Numéro sans frais : 1-800-348-5358
ATS (pour les malentendants) : 1-866-694-8389
Télécopieur : 819-997-0324
Site Web : www.bureaudelaconcurrence.gc.ca